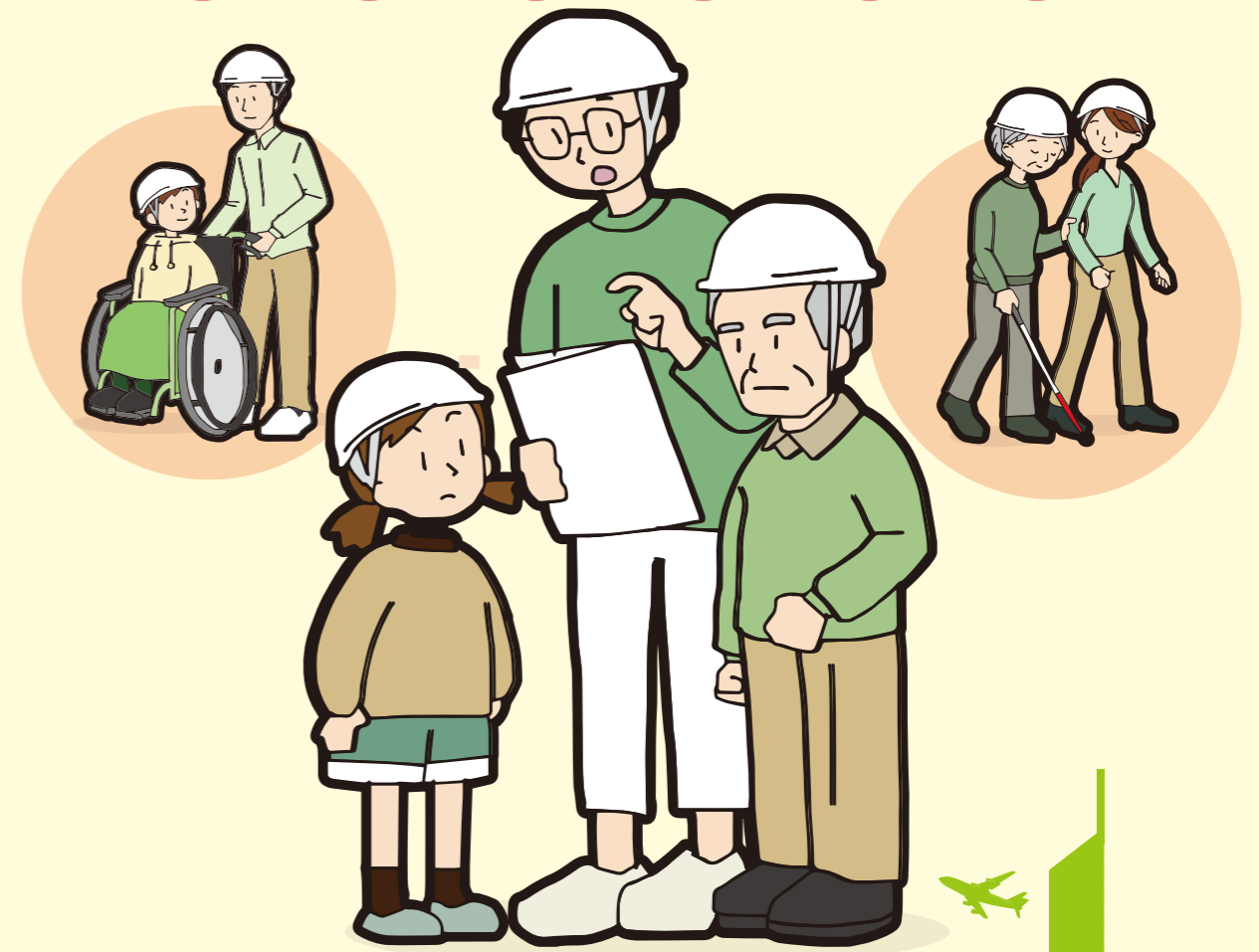


みんなが安心して暮らせるまちづくりを目指して

# 避難行動 要支援者 **支援** ガイドブック



編集/発行

 **福岡市**  
市民局 防災・危機管理部

〒810-8620 福岡市中央区天神1丁目8-1  
TEL:092-711-4156 FAX:092-733-5861

 **福岡市**  
FUKUOKA CITY

令和3年10月発行

目次

はじめに	2
■第1章 避難行動要支援者名簿	4
■第2章 平常時の取り組み	6
■第3章 災害時の支援	14
■第4章 各校区での取り組み紹介	18
■第5章 接し方のポイント	26
■第6章 よくある質問	30
■防災情報を入手する	32

# はじめに

## みんなが安心して暮らせるまちを目指す ～避難行動要支援者名簿の活用～

平成23年の東日本大震災における死者数のうち、65歳以上の高齢者は約6割、障がい者の死亡率は被災住民全体の死亡率の約2倍と推定されています。こうした教訓を踏まえ、平成25年に災害対策基本法(以下、「法」)が改正され、災害時の避難に手助けが必要な方(避難行動要支援者)を登載した名簿(避難行動要支援者名簿)の作成が市町村長に義務付けられました。

災害時には名簿を活用し、消防や自衛隊などの防災関係機関による救助が行われますが、過去の大規模な災害では、近隣住民の助け合いである「共助」により、多くの命が救われています。

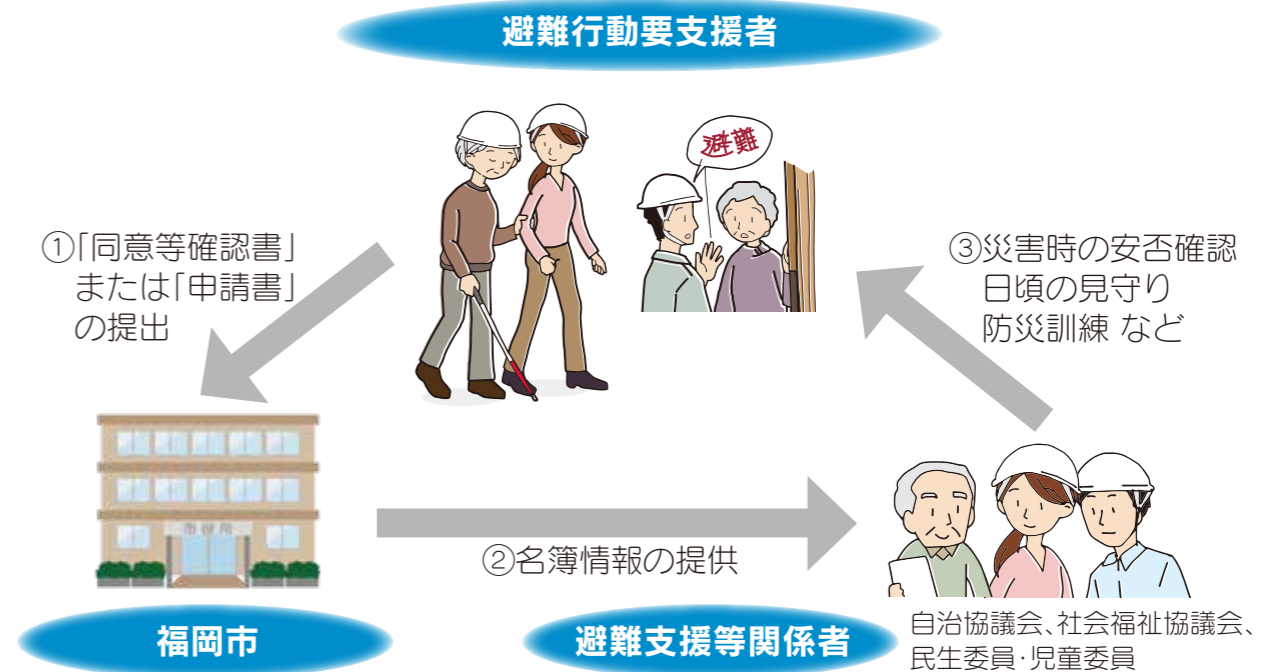
災害時に名簿を効果的に役立てるには、平常時から名簿を地域に提供し、日頃の見守り活動などを通じて、地域と避難行動要支援者が顔の見える関係づくりを進めていただくことが重要です。

本冊子は、平常時や災害時の名簿の活用、避難行動要支援者の避難支援にかかる個別避難計画の作成などについて、校区での取組み事例も交えてまとめたものです。

避難行動要支援者の支援を行う自治協議会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員の皆さまの取組の参考になれば幸いです。

## 避難行動要支援者支援のイメージ図

高齢者や障がいのある人たちなど、災害発生時に支援を必要とする人に対して、自治協議会、社会福祉協議会、民生委員の人たちなど、地域が連携して助け合う仕組みです。



### 《自助・共助・公助の連携図》



【自助】とは、自分で自分の命を守ることです。家族の命を家族で守ることも自助に含まれます。

【共助】とは、地域やコミュニティなど、周りの人たちと助け合うことです。

【公助】とは、行政や消防、警察、自衛隊などの公的機関による救助や救護を指します。災害発生時は、公的機関ができることにも限りがあります。阪神・淡路大震災では、自力で安全を確保した、または家族や地域の人に救助された救助者が全体の約9割を占めました。災害発生直後に重要になるのは、自助と共助です。公助に頼りきりにならず、自分たちでできることを考え、行動することが大切です。

# 第1章 避難行動要支援者名簿

避難行動要支援者名簿(以下、「名簿」)の登録要件や、取り扱い時の注意点について確認しましょう。

## 避難行動要支援者

避難行動要支援者(以下、「要支援者」とは、自ら避難することが困難で、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため、特に支援を要する次のような人です(施設入居者を除く)。



- 1 移動が困難な人
- 2 日常生活上、介助が必要な人
- 3 情報を入手したり、発信したりすることが困難な人
- 4 精神的に著しく不安定な状態をきたす人

## 避難行動要支援者名簿

### 1 名簿への登録要件

行政保有情報に基づく名簿登載者	名簿登録に必要な書類
<p>以下の要件に該当する人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●身体障害者手帳1級または2級 (心臓、じん臓または免疫機能障がいのみの人を除く)</li> <li>●療育手帳A ●精神障害者保健福祉手帳1級</li> <li>●要介護認定3以上</li> <li>●福岡市の災害時要援護者台帳に登録されていた人</li> </ul>	<p>意向確認調査票</p> <p>(市から対象者本人へ様式を郵送します)</p>
自己申告による名簿登載者	名簿登録に必要な書類
<p>以下の要件に該当する人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●身体障害者手帳 (「行政保有情報に基づく名簿登載者」の要件に該当する人を除く)</li> <li>●要介護認定</li> <li>●要支援認定 ●障がい支援区分1以上</li> <li>●精神障害者保健福祉手帳2級または3級 ●療育手帳B</li> <li>●難病患者(指定難病) ●65歳以上で身体虚弱</li> </ul>	<p>申請書</p> <p>(市役所・区役所などで配布する申請書により、本人からの申請が必要です)</p>

名簿には 登録要件に該当する全ての人を載せた「全体名簿」と、避難支援等関係者への名簿情報の提供に同意した人や未回答の人を載せた「同意者名簿」の2種類があります。

「同意者名簿」は平常時から避難支援等関係者へ提供しており、日頃からの見守り活動や個別避難計画の作成などに活用いただいています。また、災害時には「全体名簿」を本人の同意によらず提供することができるかとされており、安否確認等に役立てていただきます。

### 2 福岡市が名簿を作成し、避難支援等関係者に提供

名簿には以下の情報が記載されます。情報は年に1回更新します。

- 氏名 ●性別 ●生年月日 ●住所 ●電話番号 ●FAX番号 ●世帯情報(単身か同居か)
- 支援を必要とする理由 ●条例に基づく推定同意の有無

## 名簿の提供先

名簿は自治協議会、社会福祉協議会、民生委員の人などの避難支援等関係者(以下「支援関係者」)に提供されます。

## 名簿の取り扱い

### ● 知り得た個人情報を漏らさない

個人情報が漏れることがないように適切に管理しましょう。次の点に注意してください。

- 1 名簿情報や避難支援の実施にあたり、知り得た秘密を他に漏らさないこと。支援関係者の役割を離れた後も同様です。
- 2 名簿情報を目的以外に使用しないこと。
- 3 名簿情報の複製や複写はしないこと。
- 4 できるかぎり施設可能な保管庫等に保管するなど、名簿の紛失等がないように管理すること。
- 5 名簿の更新後、古い名簿は福岡市に返却すること。

# 第2章 平常時の取り組み

いざというときに円滑に支援活動ができるように、日頃から顔の見える関係づくりを行うことが重要です。

## 1 顔の見える関係づくり ～コミュニケーションを大切にしましょう～

### 日頃の声かけで安心できる関係づくり

お互いに顔見知りでなければ、いざという時に支援することができません。日頃のあいさつや声かけなどを通して、要支援者と日頃からの関係を作っておきましょう。

自宅と要支援者宅が離れている場合は、日常の散歩で要支援者宅の近くを通るようにするなどするとよいでしょう。



### 地域行事への参加の呼びかけ

お茶会や公民館でのサークル活動、お祭りなど気軽に参加できる地域行事や訪問活動など、日頃から地域の交流の機会を設け、広く参加を呼びかけましょう。なお、集まりを実施する場合には、感染症拡大防止に努めましょう。

※要支援者との関係づくりについては日頃の活動の中で、無理なくできる範囲で取り組みましょう。

## 2 見守り活動

地域で要支援者本人または本人宅の様子を気にかける(見守る)ことにより、孤立死などの防止にもつながります。

部屋の点消灯、カーテンの開閉、郵便ポスト、洗濯物のような生活サインを確認して、安否確認をする方法もあります。

**こんな所をチェック!**

- 部屋の点消灯**  
いつも明かりを消している時間に明かりがつけばなし。
- 洗濯物**  
何日も洗濯物が干されていない。  
雨なのに洗濯物が取り込まれていない。
- ポスト**  
郵便物や新聞がたまっていないか。

## 3 自主防災の体制づくり ～地域における助け合いの体制を作りましょう～

いざという時に円滑な避難支援が行えるように、自主防災の体制づくりをしましょう。支援関係者で定期的に情報交換の場を持ち、役割分担の確認や、情報交換を行うことがとても重要です。

### ■事前に検討しておくことよい事項

- 災害発生時の連絡体制
- 安否確認・避難支援等の役割分担
- 地域のハザード情報(浸水想定区域等)の確認
- 避難経路の検討
- 避難場所の確認



## 適切な支援のためにルールを守って個人情報を共有

要支援者に適切な支援を行うためには、個人情報の共有が不可欠です。収集した個人情報を共有するためには本人の同意を得ることが原則です。

### ■注意を守って活用しよう

平成17年4月の「個人情報保護法」の施行を受け、「個人情報は危険なものだ」と思われる方もいらっしゃるかと思われます。しかし、大事なのは「避けること」ではなく、「適切に取り扱うこと」です。注意点を守りながら、個人情報を上手に活用していくことが重要です。

### ■利用目的を守ろう

名簿の情報や聞き取った情報は、利用目的である「避難支援」以外に使用しないでください。なお、避難支援とは、災害時の支援だけでなく、日頃の見守り活動や個別避難計画の作成を含みます。

### ■本人の同意を得よう

個人情報の共有については、あらかじめ本人の同意を得ましょう。名簿に記載されている情報は、申請を受理した時に同意を得ているので同意確認は不要ですが、訪問時などに聞き取った情報については、他の人に共有する前に、教えてよいか、本人や家族に確認することが大切です。

### ■必要な人だけが名簿・情報を持つよう

名簿をはじめ、個人情報が書かれたものは、必要な人だけが持つようにしましょう。名簿情報は「避難支援等の実施に必要な限度で」提供するものとされています。例えば、災害時の避難支援には直接関わらないが、平常時の個別避難計画策定には関わる自主防災組織の人や自治会などには提供・共有することはできます。

## 個別避難計画の作成

要支援者一人ひとりの、避難方法等を記載した個別避難計画を作成しておくことが重要です。12ページにあるような様式を使用して個票を作成したり、地図に落とし込んで、見守りマップを作成する方法などがあります。事前に作成しておくことで円滑な避難支援につながります。

### 1 家庭訪問時に聞き取り

- 事前に名簿に記載された情報を個別避難計画の様式に転記しておきましょう。その際に相手に聞き取る事項を整理しておきましょう。
- 電話などで「福岡市から提供された名簿の情報に基づき、災害時の支援についての話をするために訪問すること」を伝え、相手の都合を確認しましょう。
- ご家族が同居又は近くに居る場合はなるべく同席していただけるように調整します。

### 2 聞き取り調査

- 「けがをしなければ、自分で避難できる」「体が不自由なので車いすで避難したい」など、要支援者の状況に応じ、望まれる支援も様々です。どんな支援を望むか、具体的に確認しましょう。
- 要支援者宅を訪問して、個別避難計画の様式例(13ページ)の項目を参考に聞き取りを行ってください。

#### 《聞き取り項目の例》

- 近所に避難支援をお願いできる方がいるか
- 緊急連絡先の確認
- 移動の際に必要な用具があるか(杖、車いす、シルバーカー等)
- かかりつけ医、常用している薬
- 介護や障がい福祉サービスの利用状況



### 訪問時に伝えていただきたいこと

- 周りからの支援を待つだけでなく、まずは「自助」＝「自分・家族の身は自分で守ること」が基本であること。
- 災害時は支援関係者も被災して、災害の規模や予測できない出来事によっては、支援することができない可能性があること。
- 災害時の避難支援のためにも、日頃からの地域交流が重要であること。

### 3 災害リスクや避難経路を一緒に確認

- ハザードマップ等を基に、要支援者宅付近の災害リスクを要支援者や家族の方と一緒に確認しましょう。
- 地形的特性(浸水想定区域や土砂災害警戒区域等に含まれていないか)や、要支援者の体の状態などを踏まえ、どこへ避難するか、その経路を検討しておきましょう。



### 4 避難支援内容・実施者を検討

- 避難支援内容の検討**
- 聞き取り内容や地域の実情などを踏まえ、実施する避難支援内容を決めましょう。
- 必要に応じて、ケアマネジャーなど、福祉事業者とも連携することが望ましいです。
- 要支援者やその家族と話し合い、個々の状況に応じた支援を心掛けましょう。

#### ●避難支援実施者(以下「支援実施者」という。)の決定

- 誰が支援を行うか決めましょう。災害時になるべく早く駆けつけることができる隣近所等の身近な方の協力が望まれます。
- 災害はいつ起こるかわかりません。支援実施者が近くに居ない場合や、被災している場合が想定されますので、複数の支援実施者を決めておくことも必要です。
- 支援実施者を個人にお願いすることが難しい場合は、町内会など地域ぐるみで支援実施者となることを望まれます。

### 5 個別避難計画の内容を本人や家族と確認

- 作成した内容について、要支援者本人や家族に確認を取りましょう。必要に応じて協議をして、要支援者の希望に沿った支援が行えるように心がけましょう。
- 作成した個別避難計画も新たな「個人情報」になります。支援関係者及び福岡市と共有してよいか同意を取りましょう。個別避難計画の様式の下などに同意に関する署名欄を設け、署名していただく等の方法が効率的です。※要支援者だけでなく、支援実施者の同意も必要になります。ご注意ください。

### 6 個別避難計画完成！さらにもうワンステップ

- 防災訓練に活用**
- 個別避難計画が完成したら、防災訓練時に個別避難計画を活用してみましょう。要支援者にも参加してもらおうと、要支援者本人もどのような支援をしてもらえるのがわかって、安心です。要支援者の参加が難しい場合は、要支援者の役を立てて行いましょう。



## 見守りマップの活用

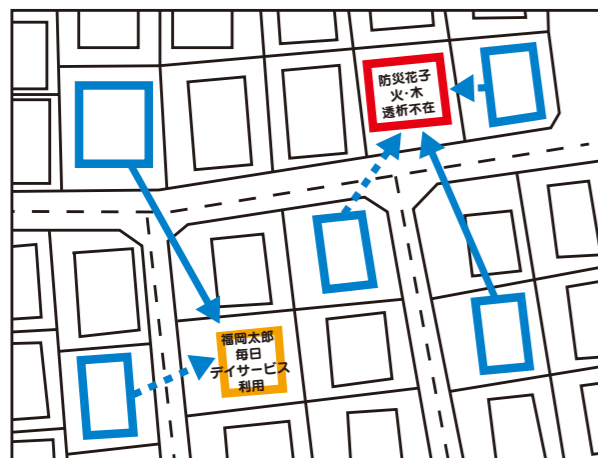
社会福祉協議会が主となり実施している、ふれあいネットワーク活動の1つである、見守りマップを活用して、誰がどのような支援をするのか、事前に検討することも有効です。

地図を使用することで、町内の状況が目で見えてわかり、町内のメンバーでの情報の共有が行いやすくなります。福祉サービスの利用状況等、見守りに参考になる情報も一緒に反映することで、さらに見守り活動や災害時の参考になる情報が記載されたマップになります。

### 見守りマップの作成

#### 【マップの作り方(例)】

- ①地図上の要支援者を**赤色**でマーク
- ②その他の支援を希望する人や要配慮者は**オレンジ色**でマーク
- ③支援実施者を**青色**でマーク
- ④対象者と担当する支援実施者を**青色**の矢印で結ぶ(支援実施者→対象者)



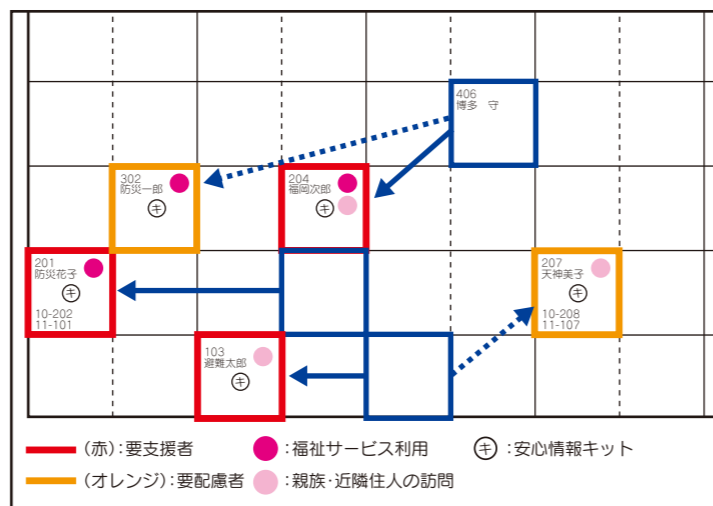
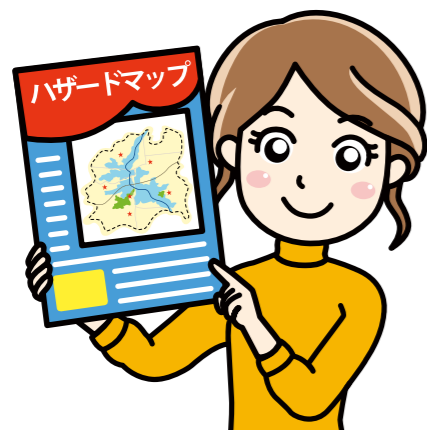
#### ～準備するもの～

- 町内の拡大地図
- マジックペン(赤・オレンジ・青等)
- ※ペンの色は自由に変更してください。



### 避難経路はハザードマップも確認しながら

ハザードマップには、洪水や土砂災害が起きやすい場所が記載されています。避難場所や避難経路を考えると、ハザードマップも一緒に確認しながら検討してください。



## 見守りマップの管理

作成した見守りマップも大事な個人情報です。7ページに示している留意事項を守りながら、適切に取り扱いましょう。以下のような取扱ルールを定めている校区・地区もあります。

### ～見守りマップの取扱ルール(例)～

#### 【マップの管理】

- 町内毎に1つのマップを作成
- 町内会毎にマップを管理し、避難支援(計画作成・支援実施)に関係のない人には見せない。
- 役員や、支援実施者が交代する際には、後任者にマップの情報や見守り状況を伝達する。

#### 【マップの活用】

- 地域行事の呼びかけなどの際には、要支援者(見守り対象者)に声かけを行う。
- 町内定例会のときに、マップを見ながら見守り対象者の状況に変化がないか、情報交換を行う。
- 見守り対象者が孤立していると思われる場合には、近くの住民にも見守りに協力してもらえるよう働きかける。

## 個別避難計画・見守りマップの見直し

要支援者の状況は常に変化していきます。平常時の見守り活動のときや、名簿更新のタイミングなどで、情報の変更を確認した場合は、適宜、計画の見直しを行いましょう。

### 見直しチェックポイント

#### 体の状態に変化はないか？

- 動きにくくなった部位や介助が必要になったことはないか？

#### 世帯状況は変わらないか？

- 同居家族の人数は変わらないか？
- 同居家族の健康状況は変わらないか？
- 以前は日中にも同居家族がいたが、日中一人になることになったなどの変化はないか？

#### 携帯の電話番号は変わらないか？

#### 緊急連絡先の住所や電話番号は変わらないか？

#### 常用している薬は変わらないか？

※変わったところがあれば、避難支援内容を見直しましょう。

個別避難計画

		作成年月日	年	月	日
ふりがな		性別			
氏名		生年月日	年	月	日
		( 歳)			
住所		住居の種類	<input type="checkbox"/> 一戸建 ( 階建て) <input type="checkbox"/> 集合住宅 (居住階 階部分)		
住所地の地形的特性	<input type="checkbox"/> 洪水浸水想定区域 <input type="checkbox"/> 高潮浸水想定区域 <input type="checkbox"/> 津波浸水想定区域 <input type="checkbox"/> 土砂災害警戒区域 <input type="checkbox"/> 土砂災害特別警戒区域 <input type="checkbox"/> 該当なし				
支援を必要とする理由	手が不自由	〔備考〕			
	足が不自由				
	目が不自由				
	耳が不自由				
	その他				
世帯状況	人世帯 ( <input type="checkbox"/> 高齢者のみ <input type="checkbox"/> その他 ( ) )				
電話番号	(自宅)	(携帯)			
FAX番号					
緊急連絡先	氏名(続柄)	住所(電話番号)			
	1				
	2				
避難先	名称	住所			
	1				
	2				
避難支援等実施者又は団体	氏名	住所(電話番号)			
避難支援時の留意事項					

例

個別避難計画

		作成年月日	年	月	日
ふりがな	ほうさい たろう	性別	男		
氏名	防災 太郎	生年月日	昭和12年	3月	4日
		( 歳)			
住所	中央区天神▲丁目▲番▲号	住居の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 一戸建 ( 1階建て) <input type="checkbox"/> 集合住宅 (居住階 階部分)		
住所地の地形的特性	<input type="checkbox"/> 洪水浸水想定区域 <input type="checkbox"/> 高潮浸水想定区域 <input type="checkbox"/> 津波浸水想定区域 <input checked="" type="checkbox"/> 土砂災害警戒区域 <input type="checkbox"/> 土砂災害特別警戒区域 <input type="checkbox"/> 該当なし				
支援を必要とする理由	手が不自由	〔備考〕			
	<input checked="" type="checkbox"/> 足が不自由	移動が困難. 介助が必要. 障がい			
	<input checked="" type="checkbox"/> 目が不自由	常用している薬. お薬手帳. 杖. メガネ			
	耳が不自由	掛かりつけ医. 介護保険サービス機関. 障害福祉サービス機関			
	その他	など			
世帯状況	3人世帯 ( <input type="checkbox"/> 高齢者のみ <input checked="" type="checkbox"/> その他 (日中ひとり暮らし ) )				
電話番号	(自宅) 092-123-●●●●	(携帯) 080-1234-●●●●			
FAX番号	092-123-●●●●				
緊急連絡先	氏名(続柄)	住所(電話番号)			
	1	福岡 花子(長女)	中央区天神◆丁目◆番◆号 (090-1234-●●●●)		
	2				
避難先	名称	住所			
	1	〇〇公民館	(公的施設は住所不要)		
	2				
避難支援等実施者又は団体	氏名	住所(電話番号)			
	福岡 太郎	中央区天神▼丁目▼番▼号 (090-1234-●●●●)			
	〇〇防災会	(団体の場合は住所不要)(092-123-●●●●)			
避難支援時の留意事項	・避難所は自宅より徒歩5分程度 ・避難所の前に段差あり注意が必要 など				



# 第3章 災害時の支援

## 災害が発生した場合の避難支援の流れ

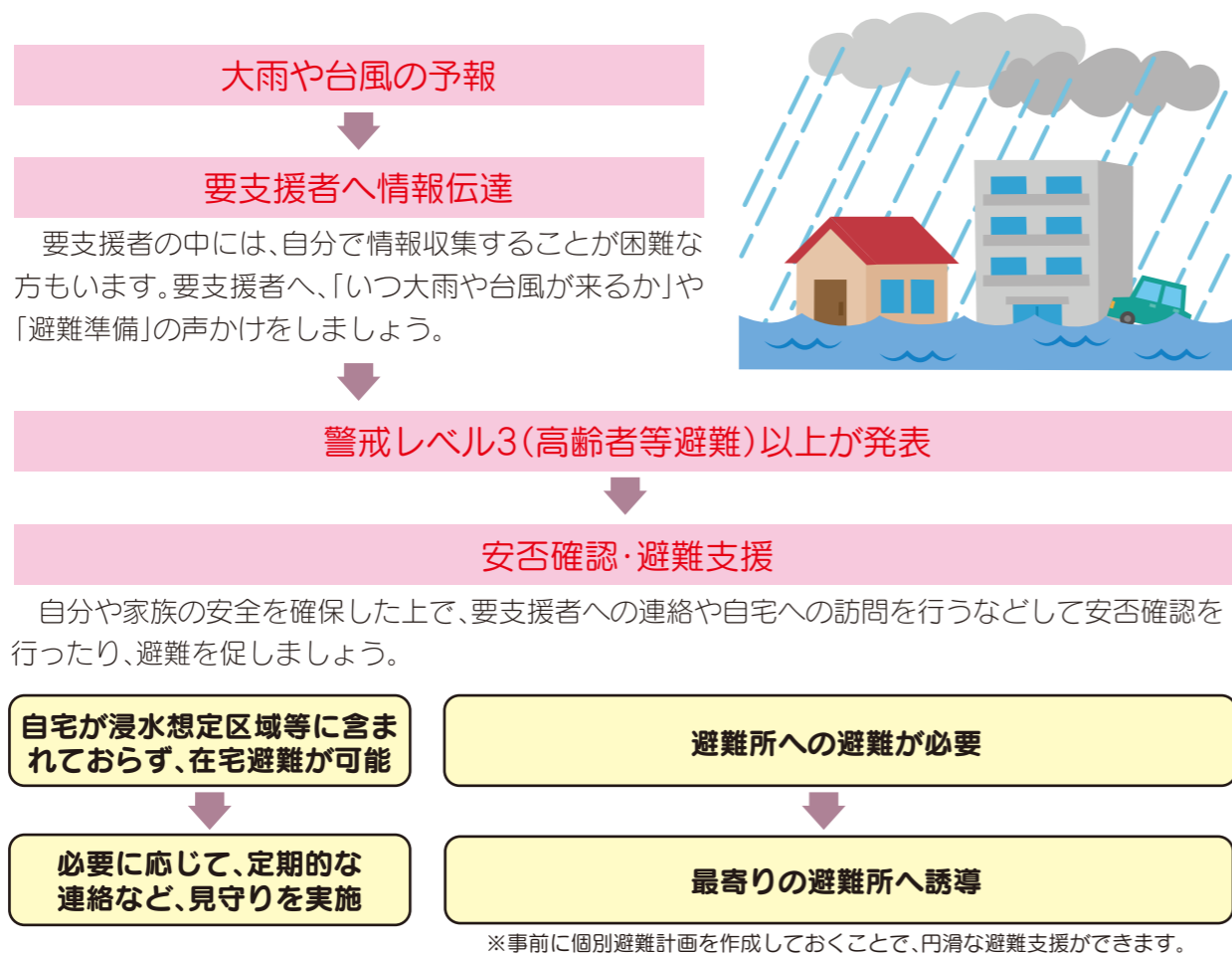
避難支援は支援関係者本人やご家族の安全を確保したうえで、できる範囲で行ってください。(法的責任や義務が生じるものではありません。)

災害の規模や要支援者の状況に応じた柔軟な対応を心がけましょう。

## 風水害(大雨・台風)の場合(例)

### 事前の声かけて安全を確認

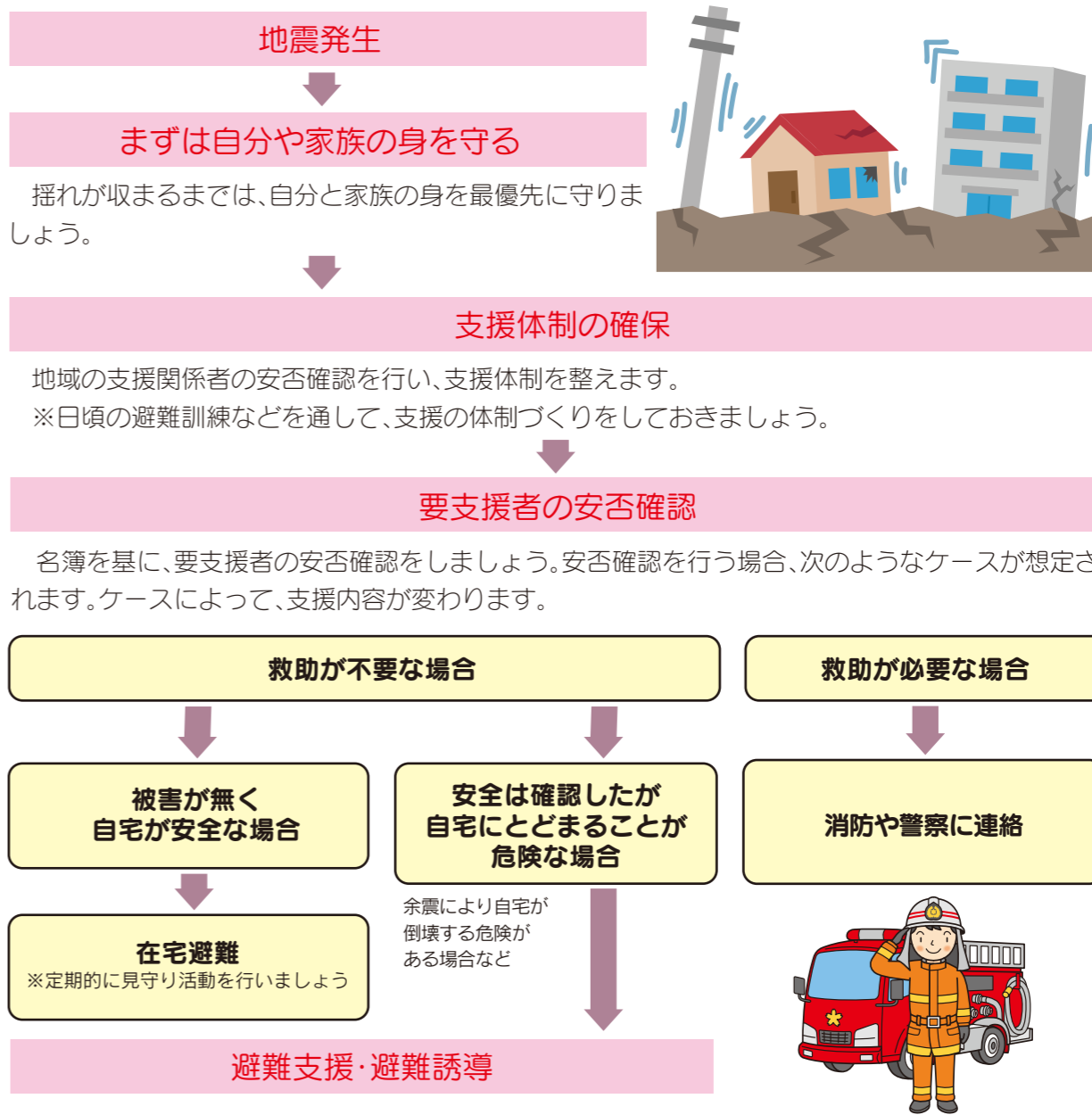
突然発生する地震と違い、大雨や台風は「いつ」「どのくらいの規模」のものがやって来るか予測することができます。事前に注意や避難を呼びかけ、安全の確保に努めましょう。



## 地震の場合(例)

### 予測ができないから、備えが大事

事前に予測できる大雨や台風とは違い、地震は突然やって来ます。日頃から訓練をしておくなど、事前の備えが重要です。また、家具の固定などを促しましょう。



## 避難誘導

避難誘導の際には、事前に複数の避難経路を把握したうえで、安全なルートなのかを確認しながら、要支援者を避難所へ誘導しましょう。要支援者それぞれの特性を理解したうえでの支援が必要です。

## 安否確認

- 要支援者宅を訪れたり、電話連絡などで安否を確認します。
- 避難所への避難が不要な場合でも、定期的な声かけや見守りを行きましょう。
- 本人からの申し出があれば、家族や緊急連絡先などへの連絡に協力しましょう。

要支援者に事前をお願いをして、「無事です」「助けて」などの安否を知らせるカードをドアに貼ってもらうという方法もあります。カードは市販のものもありますが、手書きでも構いません。



## 情報伝達

- 簡潔でわかりやすい言葉を使いましょう。
- 耳の不自由な人や高齢者など、外国人には、大きな声で、ゆっくり、はっきり話しましょう。筆談にする方法もあります。
- 文字を書くときは、大きくわかりやすい字で書きましょう。ひらがなを多く使うと、外国人や子どもなどにも伝わりやすくなります。
- 時間など数字に関する情報は、誤解などが生じる危険性があるので、文字に書くなどの配慮が必要です。
- 重要な情報は、可能ならば一軒ずつ住宅を回るなどして確実に伝えましょう。

## 寝たきりの人の場合

- 複数人で対応します。移動には担架や毛布などを使って避難を手伝いましょう。

## 車いすの人の場合

- 坂道の場合、上り坂は進行方向に前向き、下り坂は進行方向に後ろ向きに進みます。
- 段差を上がる時は、ステップングバーを踏み、ハンドグリップを押し下げ、前輪を段の上に乗せます。その後、後輪を段の上上げます。
- 段差を下りるときは、進行方向に後ろ向きになって、後輪、前輪の順番にゆっくり下ろします。



## 目の不自由な人の場合

- 要支援者に、誘導する人の**ひじの上**をつかんでもらいます。白杖や盲導犬とは反対側で半歩前に立ちます。
- 誘導するときは「前に〇〇があります」など進行方向の状況を知らせましょう。
- 階段などの段差がある場合は、段差の前で止まり、段差があることと、上りか下りかを伝えます。そして一段先に歩きます。段差が終わったら、そのことを伝えましょう。
- 障害物を避けるときや方向転換するときなどは、「右へ曲がります」など声をかけてから行動しましょう。



※要支援者への接し方については、26ページ「第5章 接し方のポイント」もご参照ください。

## 福祉避難室～共用部での生活が難しい方～

避難所では他の避難者と一緒に共同生活を送ることになります。しかし、避難生活の一部に配慮や見守りが必要で、共同生活を送るのが難しい要支援者もいます。避難所では、このような場合を想定して、「福祉避難室」を設けることとしています。

福祉避難室は、学校の教室や公民館の和室など、原則として共用部とは別の部屋に設けられます。施設の規模や被災状況に応じて、共用部の一画に設けられることもあります。

## 福祉避難所(二次避難所)～避難所での生活が難しい方～

福祉避難室での生活も難しく、特に配慮が必要な要支援者は「福祉避難所(二次避難所)」が利用できます。福祉避難所は、あらかじめ市と協定を結んだ老人福祉施設や障がい者支援施設などに開設されます。

避難の際は、まずは公民館や小学校などの指定避難所に避難していただき、配慮が必要な状況等を確認した後、市と施設で避難者の受入調整を行った上で福祉避難所へ移っていただくこととなります。福祉避難所へ直接避難することはできません。

## 第4章 各校区での取り組み紹介

名簿を活用した要支援者支援や独自の地域防災に取り組んでいる事例を紹介します。

### 中央区・草ヶ江校区での取り組み



この方々に伺いました！

(左から順に)  
 草ヶ江校区町内会長 廣田潤子氏  
 草ヶ江校区民生委員児童委員協議会会長 高末政子氏  
 草ヶ江校区自治協議会会長 中嶋公二氏  
 草ヶ江校区防災会会長 平山光典氏  
 草ヶ江校区社会福祉協議会会長 竹下浩子氏

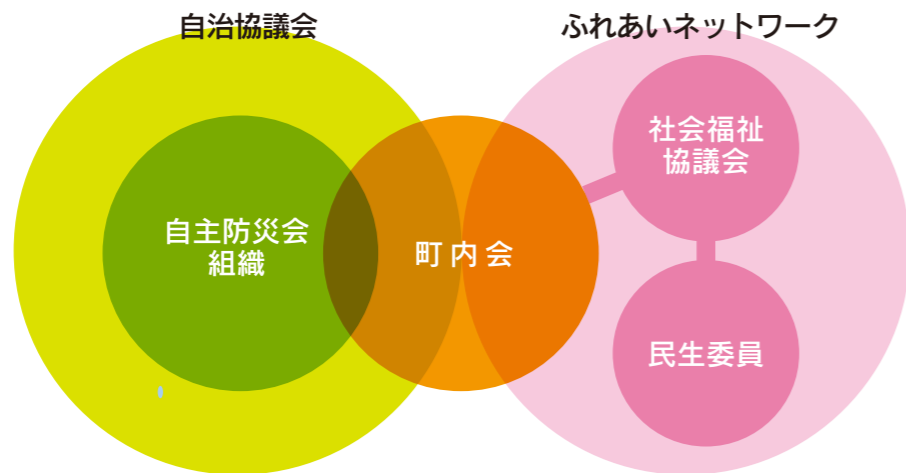
#### 取り組みのポイント

- ・さまざまな組織がタッグを組んで、地域防災に取り組んでいる
- ・独自の個別避難計画を作成

#### 自主防災体制

##### 自治協議会やふれあいネットワークで防災に取り組む

自治協議会で自主防災会組織を構成。自主防災会組織で、災害時の避難所運営の役割を分担しています。日頃は、社会福祉協議会が民生委員と町内会と連携して、要支援者や見守りが必要な要配慮者へ声かけをしたり、個別避難計画を作成したりしています(ふれあいネットワーク活動)。



### 取り組み① 個別避難計画の作成

当地区の個別避難計画は、民生委員が要支援者・要配慮者宅を訪問して聞き取りを行い、作成します。目的を明確にし、お互いに顔を合わせることで、相手も安心して話をしてくれるそうです。他にも、年に4回行われるふれあいネットワークの研修会のときに、要支援者・要配慮者の状況などの情報共有を行い、情報収集を行っています。

また、マンション居住者が多い校区なので、マンションの何階に誰が住んでいるかをまとめた一覧表を作成。社会福祉協議会でやっている配食活動など、他の活動と一緒に行うことで、スムーズに作成できました。

災害時の助け合い票(オモテ面)

～災害時の支え合いのために～

わたしたち、草ヶ江校区ふれあいネットワークでは「安全安心な町づくり」を目指してさまざまな活動をしています。その活動の一つは、災害が起きた時に地域住民同士で支え合う体制づくりです。災害時に少しでも早く安全を確保するためには、住民同士の支え合いが大切です。住民同士がお互いに顔見知りでないですぐに行動することは難しいです。災害時を見据えて、今のうちから貴方と顔見知りになりたいと思っています。いざという時になるべく円滑に対応できるように、貴方の情報を教えてください。

災害時にわたしたちが行う活動は、わたし自身と家族の安全が確保された上で、可能な範囲で行うものであるため、わたし自身が被災した場合は、安否確認の連絡やお手伝いがすぐできない場合があります。わたし自身が被災してしまった場合でも貴方の安否確認ができるように、町内会長・民生委員・近隣住民の複数人で、災害の貴方の情報を共有させていただきます。差し支えない範囲で裏面をご記入ください。

災害時には、安否確認のお電話かご訪問をします。何かお手伝いできる事があれば教えてください。

もしご希望があれば、ご家族や緊急連絡先へ貴方の代わりに連絡をします。

※ふれあいネットワーク活動は、安全が確保された上で可能な範囲で行われるものであり、法的責任や義務を負うものではありませんのであらかじめご了承ください。

災害時の助け合い票(ウラ面)

### 取り組み② 令和2年台風10号時とその後の取り組み

事前に町内会が名簿登載者宅を訪問し、「大きな台風が近づいているが、大丈夫ですか？」と声かけを行いました。

また、「ペットと一緒に避難できるか？」など、ペットに関する問い合わせが多数寄せられました。このニーズを拾い、ペットの個別避難計画を作成。もしものときは、ペットの支援もすることで、要支援者・要配慮者へ寄り添おうとする取り組みです。

## 南区・鶴田校区での取り組み



この方々に伺いました！

(左から順に)  
鶴田校区自治協議会会長 會田政義氏  
鶴田校区民生委員児童委員協議会会長 竹村哲浩氏

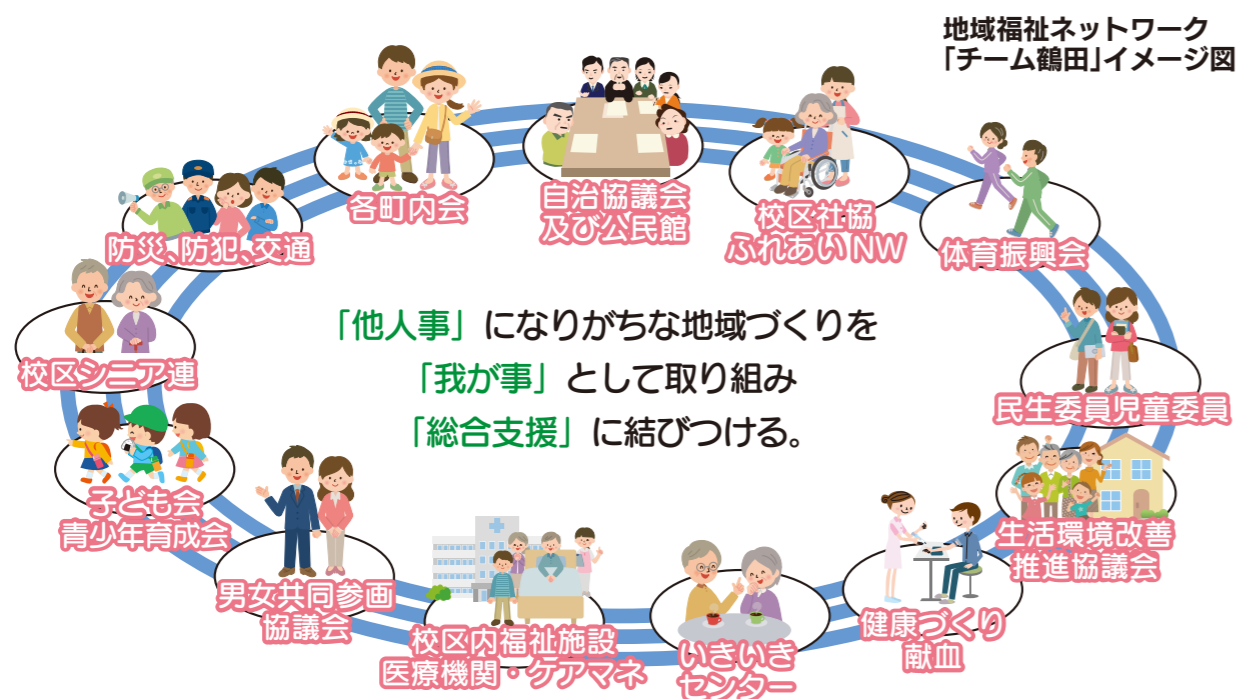
### 取り組みのポイント

- ・ 校区の各組織と福祉施設などが一丸となった「チーム鶴田」を結成
- ・ 平成30年7月豪雨時、名簿を活用して、安否確認や避難支援を行った

### 取り組み① 地域福祉ネットワーク「チーム鶴田」の運営

要支援者を含む地域住民が安心して暮らせるまちづくりを目指して、自治協議会や社会福祉協議会などの校区の組織と校区内の福祉施設・医療機関などが一つになった「チーム鶴田」が平成29年に発足。福祉施設側からの声かけがきっかけでした。発足前に、2年かけて、校区と施設のお互いのことを知ってもらう勉強会を実施。3年目に活動をスタートさせました。敬老会など地域のイベントの送迎を福祉施設に協力してもらうなど、横のつながりを密にする活動を日頃から行っています。

平成30年7月豪雨時には、施設が積極的に支援に入り、避難所での避難生活が難しそうな要支援者を引き取ったり、避難者の健康診断を行ったりしました。連携することで課題も見えてきましたが、話し合いを行いながら、改善に努めています。



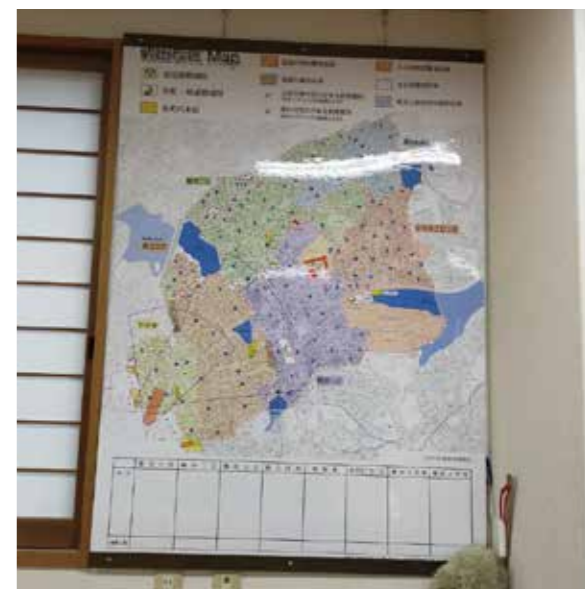
### 取り組み② 避難行動要支援者名簿の取り扱い

名簿は校区のキャビネットに鍵をかけて保管。鍵は自治協議会会長が管理をしています。平常時は、自治協議会会長の立ち会いのもと、名簿を閲覧することができます。災害時は、民生委員など、きちんと運用ができる組織に対して、自治協議会会長の指示のもと、活用が可能に。個人情報保護し、何人にも管理の負担をかけないようにするため、自治協議会会長のみで管理しています。

### 取り組み③ 平成30年7月豪雨時とその後の取り組み

名簿とハザードマップを活用して、ハザードマップの土砂災害特別警戒区域(レッドゾーン)内に住む要支援者をピックアップして名簿を作成。自治協議会会長から各町内会長へ連絡をとり、民生委員や社会福祉協議会、ボランティアが手分けして電話や訪問をして、要支援者の安否確認を行いました。避難を希望する人は、自治協議会会長自ら車を出して避難支援。このとき、要支援者宅をハザードマップに落とし込んだマップも作成しました。

要支援者の状況は常に変わるので、現在はマップを更新しています。災害時に書き込んで、すぐ活用ができるように、大きなマップを作成しています。



要支援者宅をマップに落とし込んでいる様子



マップを見ながら話し合っている様子

## 城南区・別府校区での取り組み



**この方々に伺いました！**

(左から順に)  
別府校区自治協議会会長 三角隆義氏  
別府校区社会福祉協議会会長 平川信二氏

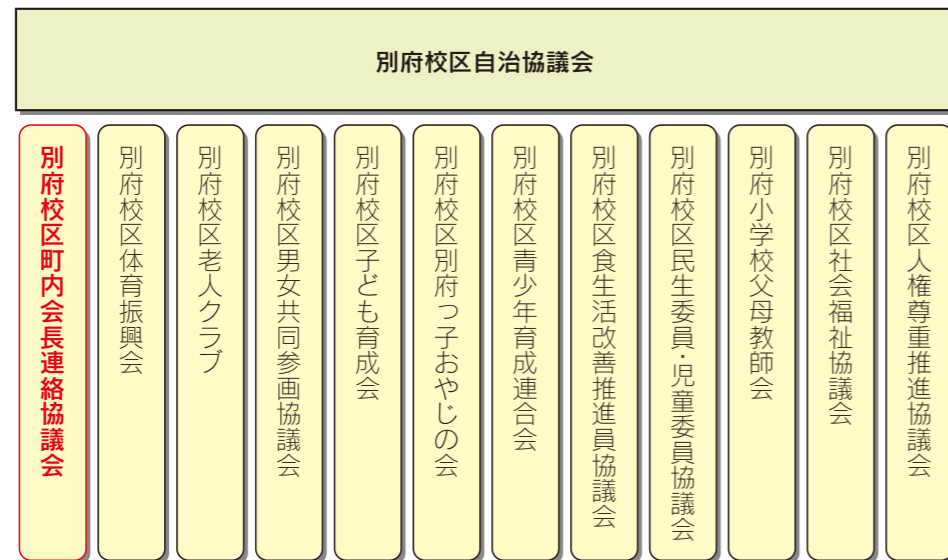
### 取り組みのポイント

- ・ 誰が誰を支援するか地図で見える化した「ふれあいマップ」を作成
- ・ ふれあいマップを使って安否確認訓練を実施

### 自主防災体制

#### 別府校区町内会長連絡協議会が防災の担当

別府校区自治協議会は12の組織で構成されています。その組織の中の「別府校区町内会長連絡協議会」が防災の役割を担っています。別府校区30町を9つの班に分けて、班ごとに支援活動を行っています。



### 取り組み① ふれあいマップの作成

別府校区では、要支援者を含むふれあいネットワークの見守り対象者とその支援者の自宅を地図に落とし込んだ「ふれあいマップ」を制作しています。支援者宅から見守り対象者宅へ矢印を引いて、誰が誰を支援するのかが一目で分かる仕組みになっています。支援者も被災者になることを見込んで、1人の見守り対象者につき2~3人の支援者を置いています。支援者は地域福祉員(町内会、民生委員、民生委員のOB、老人会)になります。



ふれあいマップ制作風景の画像(2018年撮影)

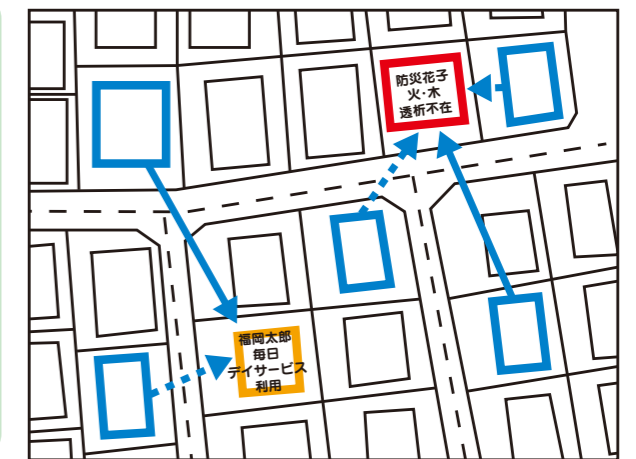
### 取り組み② 安否確認訓練

平成30年にふれあいマップを活用した安否確認訓練を実施しています。事前に安否確認を行う旨を書面で連絡していたこともあり、当日の参加率は約85%(約180名)に達しました。

地図のとおりに見守り対象者宅を訪れたことで、支援者は見守り対象者宅の場所とそこまでの経路を確認できました。また、見守り対象者と支援者がお互いの顔を確認し合うことができ、お互いに安心感が生まれる効果がありました。

#### 防災訓練の流れ

- ①見守り対象者に事前に安否確認訓練の連絡
- ②当日、ふれあいマップを見ながら支援者が見守り対象者宅を訪問
- ③安否確認を実施



ふれあいマップ(例)

## 西区・西陵校区での取り組み



この方々に伺いました！

(左から順に)  
西陵校区下山門団地6区自治会会長 喜多剛氏  
西陵校区自治協議会会長 角博美氏  
西陵校区自治協議会事務局長 角芳郎氏

### 取り組みのポイント

- ・ 個別避難計画を作成する研修に手を挙げて参加
- ・ さまざまなメニューの防災訓練や研修会を実施

### 取り組み① 「個別避難支援計画策定促進事業」及び「避難所運営研修・訓練」連携事業

令和元年度に福岡県が実施した「個別避難支援計画策定促進事業」及び「避難所運営研修・訓練」連携事業に手を挙げ、参加しました。研修期間は2日間。1日目は、要支援者への支援方法や個別避難計画の作成、避難所運営についての説明を受け、実際に個別避難計画を作成。2日目は、作成した個別避難計画を活用した避難訓練を行いました。また、この研修を踏まえ、令和2年度中に9町内で町内毎に防災計画を作成し、要支援者への連絡体制が検討されました。中には要支援者宅を地図に落としした見守りマップを作成している町内もあります。



### 取り組み② 防災訓練

隔年で地震を想定した防災訓練を実施しています。このときに要支援者の安否確認訓練を行います。事前に「いつ」「誰が」安否確認に来るのか書面で知らせておき、訓練当日に支援者が訪問して安否確認を行います。

その後、各町内で決められた一時集合場所へ集まり、避難所へ移動し、防災訓練を実施。車いすの使い方を学んだり、昼食時に非常食を食べてみたり、子どもたちに避難所を体験してもらったこともあります。



### 取り組み③ 防災研修会

外部講師を招いて講話などの研修会を毎年実施しています。令和2年は、講話を聞くだけでなく、自分の町内を歩いて危険な場所をチェックするフィールドワークを実施しました。

過去には、熊本地震で被災した講師から、地域主体の避難所運営の重要性についての話がありました。それをきっかけに、「自分ができること」を避難者に記入してもらった用紙を作成。避難所でただ支援を待つだけでなく、自分たちができることを行うことで共助の輪を広げていこうと考えています。

# 第5章 接し方のポイント

要支援者や要配慮者の一般的な特徴や接し方のポイントを紹介し、日常の見守りや避難支援をおこなう場合の参考にしてください。



## 身体障がいのある人のために

### 視覚障がいのある人

#### 具体的に話しましょう

#### 主な特徴

- ものなどが全く見えない人と見えにくい人がいます。
- 見えにくい症状もさまざまです。例えば、細部が分からない、光がまぶしい、暗いと見えにくい、見える範囲が狭い、特定の色が分かりにくいなどがあります。
- 慣れていない場所では一人での移動は困難です。
- 音声や手で触ることで情報を入手します。

- 道を案内するときなどは「そこ」などの曖昧な指示語ではなく、「右」「一歩前」など具体的に話しましょう。



#### 接し方のポイント

- 視覚障がいのある人は周りの状況が分かりません。まずはこちらから声をかけ、自分の名前を伝えましょう。知っている相手でも声だけではわからないことがあります。

### 肢体不自由のある人

#### 積極的に声をかけましょう

#### 主な特徴

- 手足の欠損や機能障がい、脳性麻痺などにより、日常生活での動作に困難が伴います。
- 車いすや杖を使って移動する人の中には、段差や手動ドアがあるところでは一人で移動できない人もいます。
- 車いすを使用している人は高い所には手が届きにくく、床にあるものは拾いにくかったりします。
- 手に麻痺がある人は、文字を書くことが困難な場合があります。
- 脊髄の損傷や脳性麻痺で手足が不自由な人は、手足を使った動作だけでなく、体温調整や話すことも難しい人がいます。
- 脳性麻痺の人の中には、顔や手足が自分の意思とは関係なく動いてしまうため、意思疎通が難しい人がいます。

#### 接し方のポイント

- 介助が必要な場面でも遠慮してしまう人がいます。特にトイレを我慢するのは健康によくないので、こちらから積極的に声をかけましょう。
- 車いすを使用している人と話すときは、かがんで同じ目線で話すようにしましょう。立った姿勢で話されると、上から見下ろされていると感じて、ストレスを感じます。
- 聞き取りにくいときは分かったふりをせず、もう一度お願いをして、一語一語確認しましょう。



### 内部障がいのある人

#### 負担をかけない対応を心がけましょう

#### 主な特徴

- 内臓機能や免疫機能など、体の内部に障がいがあるため、外見からは分かりにくいことが多いです。そのため、心理的ストレスを受けやすいです。
- 障がいのある臓器だけでなく、全身に影響が出ているので、体力がなく、疲れやすいです。重いものを持ったり、長時間立ち続けたりすることが難しいです。
- 自分の意思で排泄ができない人がいます。排泄物を溜めるストマ用装具をつけたり、オムツを使用していたりします。これらの定期的な交換が必要です。
- ペースメーカーや酸素ボンベ、人工呼吸器などを使用している人や、定期的な人工透析が必要な人がいます。

#### 接し方のポイント

- 外見からは分かりにくく、遠慮して体調の変化を伝えられない人もいます。積極的に声をかけ、体調の変化に配慮しましょう。
- ペースメーカーを埋め込んでいる人の近くでは、スマートフォンや携帯電話の使用は控えましょう。これらの電磁波等がペースメーカーに影響を与える恐れがあります。



### 聴覚・言語障がいのある人 相手に合わせたコミュニケーションを

#### 主な特徴

- 聴覚障がい者の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。耳が不自由なことで上手く言葉を発せられない人もいます。
- 音や声による情報を得にくく、文字や図など視覚から情報を得ています。
- 声を出して話す聴覚障がい者もいます。しかし、相手の声は聞こえていないこともあります。
- 補聴器をつけている人でも、全て聞こえているわけではありません。相手の口の形を見て話の内容を補っている人もいます。
- 聴力を失った時期や程度によって、伝わるコミュニケーション手法が異なります。

#### 接し方のポイント

- 聴覚や言語障がい者との会話には、手話や筆談、口話・読話などの方法があります。どの方法がよいか、本人に確認してコミュニケーションを図りましょう。
- 聴覚障がい者は、口の動きや表情をよく見えています。ゆっくり、分かりやすくを心がけましょう。
- 聞き取れないときは分かったふりをせず、聞き返したり、紙に書いてもらうなどして確認しましょう。

### 知的・発達・精神障がいのある人のために

外見から知的・発達・精神障がいなどがある人かどうかを見分けるのは難しいです。そのため、障がいがあることを理解されず、支援を受けにくいことが多くあります。まず、支援関係者がそれぞれの障がいについて理解しておくことが必要です。

### 知的障がい、発達障がいのある人 短い言葉でわかりやすく

#### 主な特徴

- 知的障がい者と発達障がい者は、複雑な話や抽象的な概念、曖昧な表現が理解しにくいです。
- 一概には言えませんが、ひとつのことに執着し、同じ質問を繰り返したり、一方的に話したりすることがあります。
- 発達障がい者の中には、特定の音や物などに過敏に反応し、パニックを起こす人がいます。

#### 接し方のポイント

- 一度にたくさんのことを言われると混乱します。短い言葉で「分かりやすく」「ゆっくり」「丁寧に」説明し、理解するまで「繰り返し」話しましょう。



### 精神障がいのある人 穏やかな口調を心がけて

#### 主な特徴

- うつ病などにより、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。
- 対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多いです。病気のことを知られたくない人も多くいます。

#### 接し方のポイント

- ストレスに弱く、疲れやすい人がいます。不安を感じさせないように、穏やかな口調で話し掛けましょう。
- 一度にたくさんのことを言われると混乱します。短い言葉で「分かりやすく」「ゆっ

くり」「丁寧に」説明し、理解するまで「繰り返し」話しましょう。



### 高次脳機能障がいのある人 重要なことはメモで

#### 主な特徴

- 脳の損傷により、言語・思考・記憶・行為・注意などの脳機能の一部に障がい起きた状態の人です。
- 相手の話を理解できない、ぼんやりしてミスが多い、新しいことが覚えられない、指示されないと行動できない、感情や行動の抑制がきかなくなるなどの症状があります。

#### 接し方のポイント

- 一度にすることを少なくしましょう。
- 重要なことはメモにして渡しましょう。





# 第6章 よくある質問

**Q** なぜ地域住民の避難支援が重要なのですか？

**A** 災害の規模が大きいと、消防や警察もすぐに救助へ向かえないこともあります。地域の方が共助の精神に基づいて、要支援者を支援することが、一人でも多くの命を救うことにつながります。

**Q** 避難を拒否されたら、どうしたらいいですか？

**A** 要支援者の中にはテレビや新聞など外からの情報が得にくい人もいます。情報を伝えても、過去の経験から大丈夫だと判断し、避難の必要性を感じない人もいます。支援関係者が心許せる相手でない、避難を拒否したり、避難するまでに時間がかかったりします。  
いざというとき、このようなことがないように日頃から支援し、助け合える地域づくりを行うことが重要です。

**Q** 名簿に登録されている人以外にも、要支援者として登録した方がよいと思われる人を把握しています。どうしたらいいですか？

**A** 区役所の防災担当課もしくは保健福祉センターの窓口で申請書を受け取り、登録するように勧めてください。申請書は、福岡市のホームページからもダウンロードできます。  
ただし、名簿は年に一度の更新のため、提出後すぐに登録内容を含む名簿を支援関係者にお渡しすることはできませんので、名簿が更新されるまでは、手書きで名簿に加えるなどして、支援関係者で情報を共有してください。

**Q** 名簿に記載されている要支援者が施設に入所したり、市内の別の地区に住んでいます。どうしたらいいですか？

**A** 名簿の変更連絡票を送付いただくか、市民局地域防災課までご連絡ください。(電話番号092-711-4156)  
変更連絡票の様式については、避難行動要支援者名簿に添付の他、福岡市のホームページにも掲載しております。

**Q** 障がい等を理由に「周りに迷惑をかけたくないから」と避難するのを遠慮する人がいます。

**A** 公民館や小学校などの避難所には、共同生活を送るのが難しい方のための福祉避難室がありますので、安心して避難していただけることをお伝えください。また、福祉避難室での生活も難しく特に配慮が必要な方は福祉避難所(二次避難所)が利用できます。(P17参照)要支援者を避難所に避難させる場合は、円滑な受け入れを検討するために、事前に区災害対策本部に連絡をお願いします。



**Q** 要支援者名簿に登録しないと助けてもらえないのですか？登録すれば、必ず助けてもらえますか？

**A** 名簿に登録されていないから助けてもらえないわけではありません。しかし、事前に要支援者として登録されていると、安否確認や避難支援がより速やかに行われます。  
しかし、災害時は支援関係者も被災します。必ずしも、優先的に支援を受けることができるとは限りません。

**Q** 支援関係者には、どんな義務や責任が発生しますか？

**A** 避難支援は共助の精神に基づいて実施するものなので、支援関係者に法的責任や義務が生じることはありません。要支援者を第一にして、自分や家族の安全を後回しにする義務はありません。まず、支援関係者は自分や家族の安全を確保した上で、できる範囲で支援をお願いします。

# 防災情報を入手する

災害が起こる前に「事前に」登録しよう

## 防災アプリ「ツナガル+（プラス）」

災害時に最寄りの開設避難所を一覧、地図で表示するほか、避難所グループ内で情報共有ができるスマートフォンアプリです。また、福岡市からの災害に関するお知らせや支援情報も入手できます。平時には、地域やグループの情報交換・発信ツールとして使用できます。

福岡市 ツナガル プラス 検索 無料



App Store  
からダウンロード



Google play  
で手に入れる

## 福岡市 LINE 公式アカウント

福岡市 LINE アカウント 検索 無料

防災、ごみの日、子育て、防犯・交通安全、イベントなどから、選択した情報だけをLINEでタイムリーにお届けします。



## 福岡市 防災メール

福岡市 防災メール 検索 無料

最新の気象情報、地震・津波情報、雨量・河川水位情報、土砂災害警戒情報、避難指示などの緊急情報を携帯電話やパソコンにメールで提供します。



**登録方法**

1. t-fukuoka-city@sg-p.jpへ空メールを送信  
(右上のコードもご利用いただけます)  
・数分後に登録のためのメールが送られてきます。
2. 受信したメールに記載されているURLにアクセス  
・迷惑メール対策をしている場合は、受信可能に設定してください。  
・URL付きメールを受信可能に設定してください。
3. 提供を希望する項目を選択し、登録完了

いざという時に調べてみましょう

## テレビのデータ放送

災害時、テレビのリモコンのdボタンを押して、気象情報や避難情報を入手できます。

無料

## 福岡市防災気象情報

福岡市 防災 気象情報 検索 無料

台風や集中豪雨から身を守るために、インターネットを通じて河川水位や降雨量などの防災気象情報を提供するサイトです。具体的な使用例は、「洪水から身を守る」をご覧ください。



## 災害時の各区災害対策本部への連絡先

	電話番号	FAX番号
東区	092-645-1007	092-631-2131
博多区	092-419-1044	092-452-6735
中央区	092-718-1056	092-714-2141
南区	092-559-5063	092-561-2130
城南区	092-833-4055	092-822-2142
早良区	092-833-4304	092-846-2864
(入部出張所)	092-804-2011	092-803-0924
西区	092-895-7037	092-882-2137
(西部出張所)	092-806-0004	092-806-6811

# あなたの住む地域の災害リスクを知ろう！

～「福岡市総合ハザードマップ」のご案内～

近年、地震や台風、記録的豪雨により、大規模な災害が発生しているため、ハザードマップをあらかじめ確認するなど、お住まいの地域の災害リスクを知ることの重要性が益々高まっています。

福岡市では、地震や風水害など、身の回りにある各種災害リスクをインターネット上で確認できる「福岡市総合ハザードマップ」を提供しておりますので、家庭における防災・減災のため、身の回りの災害リスクや避難経路等の確認にご活用ください。

また、洪水ハザードマップ(改訂)や高潮ハザードマップは紙版も作成しており、各区役所や各出張所、情報プラザ(市役所1階)でも入手できます。



スマホはこちらから

福岡市総合ハザードマップ 検索

**「総合ハザードマップ」イメージ**

表示できるハザードマップ

- 洪水
- 土砂災害
- 高潮
- 地震
- 津波

確認したい内容を自由に組み合わせ、表示・印刷することができます。

※想定を超える地震や台風、大雨などにより、災害想定範囲が変わる可能性があることにご留意ください。

## 奥付

### 避難行動要支援者 支援ガイドブック

令和3年10月発行

発行者 福岡市 市民局 防災・危機管理部 地域防災課  
〒810-8620 福岡市中央区天神1丁目8-1  
TEL:092-711-4156  
FAX:092-733-5861  
発行所 株式会社談